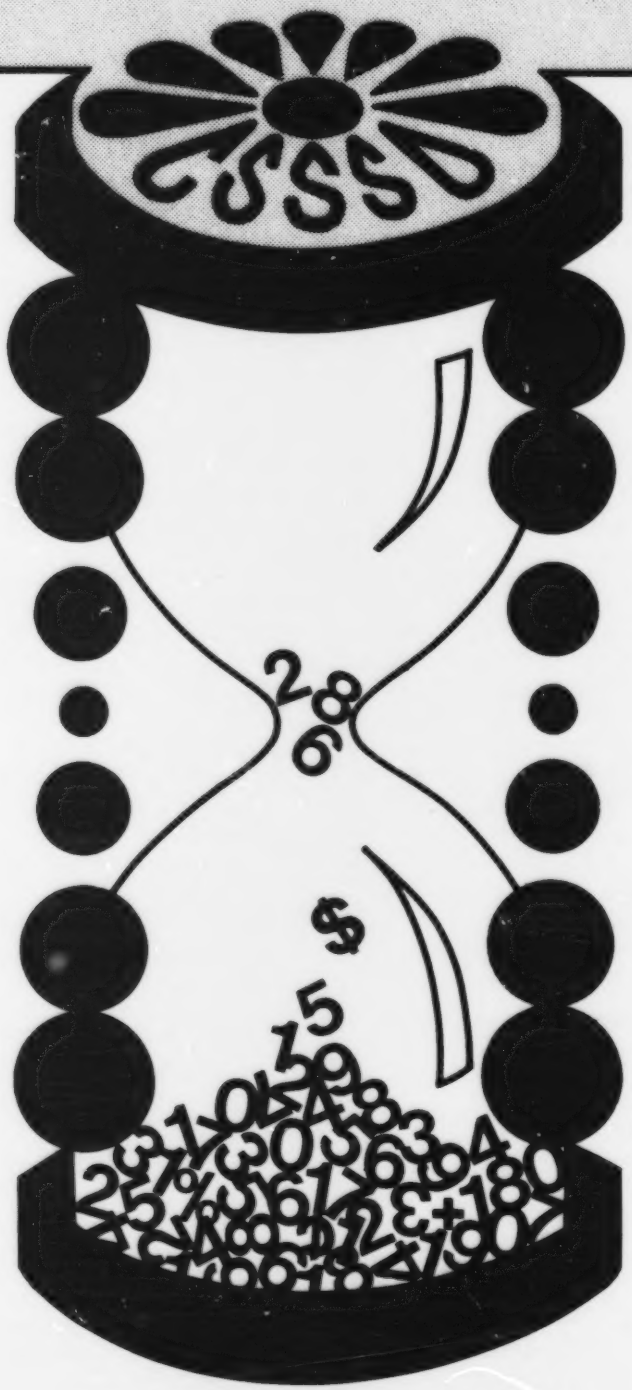
le tournesol

Volume 5 — Numéro 1 La revue officielle du Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais Juin 1982



Rapport annuel 1981-1982

Du 1er avril 1981 au 31 mars 1982

Sommaire

Page :

3 Présentation du rapport.
4 1981-1982, bilan et prospectives
5 Présentation du Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.
9 Les activités en planification et en programmation.
12 Les services aux établissements.
15 Les activités en communications.
19 Les activités de l'administration générale.
21 La gestion des fonds (états financiers).
23 La région socio-sanitaire 07, Outaouais.
24 Les établissements de santé et de services sociaux de l'Outaouais.

Siglaison

CA	Centre d'accueil
CAH	Centre d'accueil d'hébergement
CAR	Centre d'accueil de réadaptation
CH	centre hospitalier
CHSP	centre hospitalier de soins prolongés
CLSC	centre local de services communautaires
CRA	centre de réadaptation pour adultes
CSSO	Centre de services sociaux de l'Outaouais
CSSSO	Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
CTA	Centre de travail adapté
DPJ	Direction de la protection de la jeunesse
DSC	Département de santé communautaire
SAHT	Services d'apprentissage aux habitudes de travail

Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
4, rue Georges-Bilodeau
HULL (Québec)
J8Z 1V2
(819) 770-7747

Directeur général :
Louise Bourgault

Production et diffusion :
Services des communications

Graphisme :
les arts graphiques TURQUOISE

Dépôt légal :
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 0705 2898

Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

4, rue Georges-Bilodeau, Hull, Québec J8Z 1V2
(819) 770-7747

Le 17 juin 1982

Monsieur Pierre-Marc Johnson
Ministre des Affaires sociales
Gouvernement du Québec
1075, chemin Ste-Foy
QUEBEC (Québec)
G1S 2M1

Monsieur le Ministre,

Le Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais a l'honneur de vous présenter son rapport annuel pour l'année se terminant le 31 mars 1982, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Ce document fait état au gouvernement et à la population de l'Outaouais de notre contribution à l'évolution du réseau de services de santé et de services sociaux, visant le mieux-être de la population.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre haute considération.

Le président du conseil d'administration

Armand Boudreau

pièce jointe

1981-1982 : Bilan et prospectives

En 1991, on se souviendra peut-être de 1981-1982 comme l'année des « redressements budgétaires ». La situation économique a en effet marqué profondément l'activité du réseau régional des Affaires sociales. Cette situation a amené des remises en question, des analyses de schèmes de pensée, d'habitudes, de fonctionnement. C'est dans cet esprit que le CSSSO a abordé son rôle, en acceptant son mandat de rationalisation des ressources, visant leur utilisation optimale en fonction des besoins de la population. Le présent rapport fait état des activités concrètes que le CSSSO a entreprises pour réaliser ce mandat.

Il faut souligner l'engagement et l'intérêt des membres du conseil d'administration, des commissions et des comités, ces personnes qui de façon bénévole, ont accepté une participation très active cette année à l'orientation des activités du CSSSO. Il suffit de rappeler le rôle important du comité des priorités régionales, des comités de travail, des commissions et de plusieurs autres groupes de travail.

Cette participation a été d'autant plus précieuse que l'année a été marquée d'une part par une évolution rapide du rôle du CSSSO suite à plusieurs nouveaux mandats, et d'autre part par des changements majeurs de personnel cadre. Dans son dernier rapport annuel, le CSSSO exprimait l'espoir que la décentralisation de certaines responsabilités s'accompagnerait du pouvoir et des ressources humaines nécessaires. Jusqu'à maintenant, l'atteinte de cet objectif a été très partielle. Il est important de souligner l'efficacité, la compétence et l'ingéniosité des membres du personnel du CSSSO qui réussit à assumer des mandats additionnels et à suppléer pendant plusieurs mois de façon admirable aux postes vacants de direction générale et de direction de la planification et de la coordination. L'entrée en fonction d'un nouveau directeur général en juin 81, et d'un nouveau directeur de la planification et de la coordination en décembre 1981 ont entraîné des périodes d'adaptation. Un poste de conseiller en formation est venu compléter les effectifs restreints de l'organisme.

La visite du ministre des Affaires sociales l'automne dernier a permis au CSSSO de lui réitérer ses préoccupations majeures, notamment celles du centre d'accueil La Ressource, des besoins croissants en hébergement des adultes en perte d'autonomie et en soins prolongés.

Dans ce dernier domaine, l'attribution du prix Persillier-Lachapelle au centre hospitalier La Pietà a été une reconnaissance non seulement de l'excellent travail du centre mais aussi du souci de la région pour la clientèle de soins prolongés. Il faut aussi souligner les nombreux dossiers statutaires où des actions techniques permettent de soutenir de façon continue la poursuite des objectifs du CSSSO.

Enfin, il faut mentionner les études techniques servant de base aux consultations du CSSSO sur les dossiers particuliers : centre d'accueil du Pontiac, centre hospitalier Gatineau Mémorial, centre hospitalier Pierre-Janet.

Les récentes modifications à la loi sur les services de santé et les services sociaux apportent des changements importants au conseil d'administration et clarifient les rôles et responsabilités du CSSSO. Dans ce cadre, le CSSSO entreprendra cette année une opération de définition d'orientations quinquennales qui encadreront ses actions futures. Une révision des mécanismes de concertation découlera de ces orientations.

On ne peut que souhaiter que cette approche permette de susciter des consensus des partenaires du CSSSO : le gouvernement, le réseau régional et la population. Ceci permettra au CSSSO de jouer pleinement le rôle auquel il aspire, celui de contribuer à une meilleure utilisation des ressources pour assurer à la population les services de santé et les services sociaux auxquels elle a droit.

Louise Bourgault
Directeur général

Présentation du Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Les communications

Par ses actions en communications, le CSSSO assure le lien entre la population, le réseau et le ministère des Affaires sociales. Il voit également à susciter la participation de la population tant à la définition des besoins qu'à l'administration des établissements.

En outre, Le CSSSO reçoit et entend les plaintes des personnes auxquelles un établissement n'a pas fourni les services que la loi leur donne droit de recevoir et fait à l'établissement concerné et au ministre les recommandations appropriées.

Les services aux établissements et la gestion des fonds

Alors que la gestion des fonds comprend les services financiers et les services auxiliaires, les services aux établissements sont des activités reliées à l'achat en commun, aux services partagés, aux immobilisations et aux équipements, aux locations d'espace, à la disposition des surplus, à la sécurité, au transport des malades et des blessés et au perfectionnement des ressources humaines.

L'administration générale se charge de coordonner tous ces secteurs et le conseil d'administration exerce tous les pouvoirs de la coorporation publique.

Le conseil d'administration du Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Le conseil d'administration du CSSSO était composé en 1981-82 de vingt-deux (22) membres dont le directeur général. Au cours de l'année, le Conseil d'administration a tenu dix (10) réunions régulières et deux réunions spéciales.

Trois présidents se sont succédés en 81-82. Il s'agit de messieurs Luc Chaput, Robert Moreau et de monsieur Armand Boudreau qui assume cette responsabilité depuis novembre 1981.

Selon le règlement de régie interne du CSSSO, un certain nombre de fonctions sont dévolues au comité administratif, lequel, composé de cinq (5) membres dont le directeur général, s'est réuni à treize (13) reprises au cours de cette année financière.

Deux autres comités statutaires relèvent du conseil d'administration. Il s'agit du comité de vérification et du comité de la protection des droits des usagés. Enfin, des comités ad hoc sont venus assister le conseil d'administration. Ces comités ad hoc ont porté sur :

- les priorités régionales de développement,
- les compressions budgétaires du réseau des affaires sociales,
- le transport des malades et des blessés,
- le prix Persillier-Lachapelle,
- le projet de loi no. 27,
- l'étude de viabilité du CH Gatineau Mémorial.

Le CSSSO, corporation publique de décentralisation créée en 1972, couvre la région administrative 07. Onze autres conseils de la santé et des services sociaux desservent les autres régions du Québec.

Suivant l'article 18 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou par mandats particuliers, le Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais remplit des fonctions de planification, de programmation, de coordination et de communications. Il offre également certains services aux établissements et gère les fonds qui lui sont confiés soit par les établissements ou par le ministère des Affaires sociales.

La planification et la programmation

Par ses activités de planification et de programmation, le CSSSO identifie les priorités régionales en fonction des besoins socio-sanitaires de la population et traduit en plans de services l'ensemble des actions à entreprendre afin de satisfaire les besoins prioritaires. Ces plans de services touchent aux ressources humaines, matérielles et financières. Ils tiennent compte des ressources existantes et peuvent proposer l'aménagement de nouveaux services.

Ces plans sont normalement soumis à la consultation, par la suite étudiés par les établissements et les organismes directement concernés et enfin soumis au conseil d'administration du CSSSO pour adoption.

Une fois ces plans adoptés, le CSSSO transmet ses recommandations au MAS ou entreprend les actions qui sont sous sa juridiction.

La coordination

En suscitant la concertation régionale par son action de coordination, le CSSSO vise à promouvoir l'échange, l'élimination des dédoublements et une meilleure répartition des services sur le territoire. Il s'assure également de l'existence de mécanismes favorisant la mise en commun de services.

Ils avaient principalement comme mandat la présentation de recommandations au conseil d'administration.

Avec l'adoption du projet de loi no. 27 modifiant diverses dispositions législatives dans le domaine de la santé et des services sociaux, la composition du conseil d'administration passe de vingt-deux (22) à quinze (15) membres.

Plan d'organisation

La gestion des activités du CSSSO est assurée par une direction générale, un service des communications, une direction de la planification et de la coordination et une direction des finances et de l'équipement qui portera dorénavant le nom de direction des services administratifs.

Vingt-trois (23) employés constituent l'équipe de la permanence du CSSSO en 81-82 dont un directeur général et trois autres cadres supérieurs. À ces permanents sont venus s'ajouter, à l'occasion, des contractuels. Un projet PAT (projet d'aide au travail) a été accordé par le ministère du travail, de la main-d'œuvre et de la sécurité du revenu et a permis l'embauche temporaire de deux employés.

Les effectifs du CSSSO se sont vus modifiés en 81-82 par le départ de deux employés et par l'arrivée de

quatre permanents. De plus, un congé sans solde a été accordé et le remplacement s'est effectué sur une base temporaire.

Parmi ces changements, notons l'arrivée de deux cadres supérieurs, soit le directeur général, Mme Louise Bourgault, venue combler le poste laissé vacant suite au départ de M. Jean-Bernard Guindon, et le directeur de la planification et de la coordination, M. Gérald Savoie, remplaçant Mme Marie Schnobb à cette fonction. Notons que Mme Marie Schnobb avait assuré l'interim à la direction générale de février à juin 1981.

Enfin le CSSSO a accueilli deux stagiaires en 81-82 dans le cadre de leur formation collégiale.

Commissions et comités

Six (6) commissions constituent les instruments légaux de consultation du CSSSO. Ces six (6) commissions regroupent des représentants d'établissements ou d'organismes touchés par une problématique particulière. Trois commissions sont du ressort de la planification et de la coordination. Il s'agit de la commission des services communautaires, la commission de la santé mentale et de la réadaptation et la commission de l'hébergement et des soins prolongés.

Trois autres commissions ont principalement un mandat de gestion et sont du ressort des finances et équipements. Ces commissions sont la commission des achats en commun, la commission des CH et la commission des établissements de services sociaux concernant les immobilisations, équipements et locations d'espaces. Ces commissions ont comme mandat général de présenter au conseil d'administration des recommandations portant sur leur problématique spécifique.

Les membres du Conseil d'administration du CSSSO au 22 mars 1982

Personnes élues par les Centres d'accueil (CA)	
M. Pierre Gagné	Buckingham
Mme Marielle Mermier	Hull
M. Claude Rinfret	Touraine
Personnes élues par les Centres hospitaliers (CH)	
M. André Alary	Lac-des-Îles
M. Jacques Gagnon	Maniwaki
M. Andrew Michaud	Shawville
Personnes élues par les Centres locaux de services communautaires (CLSC)	
Mme Claire Lorrain	Buckingham
M. Pierre Paquin	Gatineau
M. Georges-Étienne Robert	St-André-Avellin
Personnes nommées par le Centre de services sociaux de l'Outaouais (CSSO)	
M. Armand Boudreau	Aylmer
Mme Pauline Roy	Hull
Personne nommée par le Cegep de l'Outaouais	
M. Pierre Schnobb	Limbour
Personnes nommées par l'Université du Québec à Hull	
M. Benoit Charbonneau	Aylmer
M. Philippe Gariépy	Luskville
Personnes nommées par le gouvernement du Québec	
M. Jean-Marc Chicoine	Buckingham
Mme Ruth Heafy	Maniwaki
Personnes nommées par les maires	
M. Laurent Boisclair	Maniwaki
Mme Madeleine Jolicoeur	Aylmer
M. Auguste Legault	Maniwaki
M. Serge Morin	Maniwaki

Autres personnes qui ont siégé au Conseil d'administration du CSSSO en 1981-1982

Mme Alice Brisebois-Raby	Lac-des-Loups
M. Luc Chaput	Hull
M. Clément Frenette	Gatineau
M. Robert Lachapelle	Hull
M. Jean-Guy Lavoie	Mont-Laurier
M. Robert Moreau	Gatineau
M. Jean-Claude Charette	Perkins
M. Marcel Dion	Hull
M. Richard Laurendeau	Chelsea
M. Dave MacKenzie	Shawville
M. Jean-Claude Légaré	Hull
M. Gilles Bélanger	Hull
M. Fernand Mousseau	Hull
M. Pierre Couture	Aylmer

Au 31 mars 1982, le comité administratif était composé des personnes suivantes :

M. Armand Boudreau
M. Serge Morin
M. Pierre Paquin
Mme Madeleine Jolicoeur
Mme Louise Bourgault

Le personnel du CSSSO au 31 mars 1982

Nom	Titre
Direction générale	
Louise Bourgault	directeur général
Charlotte Cloutier	adjointe au directeur général
Jacques Boilard	conseiller en formation et en perfectionnement
Marcella Dault	technicienne en administration
Communications	
Jean-Maurice Lafond	coordonnateur des communications
Yvonne Fortier	conseillère en communications
Christiane Boyer	technicienne en documentation
Louise Châteauvert	secrétaire
Monique Lafleur	dactylo-réceptionniste
Planification et coordination	
Gérald Savoie	directeur de la planification et de la coordination
Claudette Gatien	conseillère en planification et en coordination
Suzanne Hébert	conseillère en planification et en coordination
Michel Cardinal	conseiller en planification et en coordination
Marie-Marthe Pilon	conseillère en planification et en coordination conseillère aux usagers
Lucie St-Jacques	technicienne en administration (en congé sans solde)
Gaby Bergeron	secrétaire de direction (temporaire)
Lucie Lauzon	contractuelle
Finances et équipements	
Jean-Guy Bélanger	directeur des finances et de l'équipement
Lucien Keravel	conseiller aux immobilisations et équipements
Marcel Voyer	conseiller aux achats
Nicole Laurin	technicienne aux immobilisations et équipements
Bernise Pichette	commis sénior à la comptabilité
Hélène Blais	secrétaire de direction
Lorraine Bouvrette	secrétaire aux achats
Danielle Lavigne	commis-dactylo

Employés qui ont quitté au cours de l'année

Marie Schnobb, 30 octobre 81	Hélène d'Amour (contractuelle), 23 déc. 81
Patricia Dumais, 26 juin 81	Christiane Bourassa (temporaire), 16 juil. 81
Paulette Ménard, 25 mai 81	Mireille Vallée (temporaire), 30 juin 1981

Les activités en planification et programmation

Partenaires dans la dispensation de services aux adultes en perte d'autonomie

Que ce soit autour de l'ouverture de nouveaux services ou de l'amélioration de ceux existants, les établissements conjuguent de plus en plus leurs efforts dans le but de mieux desservir les adultes en perte d'autonomie.

En effet, 1981-82 s'est caractérisé par une mobilisation exceptionnelle des établissements à développer des mécanismes communs dans l'intervention à domicile et l'évaluation des besoins ainsi que les orientations les plus adéquates face aux adultes en perte d'autonomie. Ces expériences ont amené tous ceux qui y ont participé à revoir leur approche et à questionner leurs habitudes d'intervention. L'an prochain, la commission de l'hébergement et des soins prolongés tentera d'en dégager un canevas de base pour déterminer le type de complémentarité le plus approprié afin que les adultes en perte d'autonomie puissent recevoir des services de meilleure qualité.

L'hébergement en centre d'accueil

Suite aux recommandations sur les plans de redressement des centres d'accueil, deux dossiers importants ont mobilisé les énergies de la permanence du Conseil.

Le premier est celui de l'étude technique des aspects financiers et de l'organisation du Centre d'accueil Manoir St-Joseph en relation avec les autres centres d'accueil du territoire du CLSC du Pontiac et le deuxième est celui de la normalisation des bases budgétaires des centres d'accueil.

Étude des aspects financiers et organisationnels du CA Manoir St-Joseph

À sa réunion du 26 novembre, le conseil d'administration du CSSSO a décidé de procéder à une étude portant sur les aspects financiers et organisationnels du CA Manoir St-Joseph en relation avec les deux autres centres d'accueil du Pontiac. L'étude a porté sur six possibilités organisationnelles à court terme. Après consultations, le conseil d'administration recommandait au MAS, le 7 janvier 1982, le partage des services du directeur général du CA Pontiac avec le Manoir St-Joseph. Cette alternative générerait annuellement des économies d'au moins $ 18,000 pour le CA Manoir St-Joseph et $ 10,000 pour le CA du Pontiac. Le 14 janvier 1982, le MAS indiquait son accord sur la recommandation proposée. Dès lors les deux établissements ont procédé à l'actualisation de ce partage.

Normalisation des bases budgétaires des centres d'accueil d'hébergement

Le 22 octobre 1981, le conseil d'administration donnait le mandat à la commission de l'hébergement et des soins prolongés d'étudier la normalisation de la base budgétaire des CAH au niveau régional. Bien que la commission n'ait pas encore pris d'orientations définitives, il se dégage des travaux en cours une volonté de doter la région d'outils et de guides permettant une répartition des enveloppes de développement plus équitable, une meilleure utilisation des effectifs des centres d'accueil et une base de comparaison commune. C'est donc en 1982-1983 qu'on pourra voir les résultats concrets et les changements apportés par cette démarche.

Plan de services aux personnes handicapées physiques

À sa réunion du 15 septembre 1981, la commission de la santé mentale et de la réadaptation a formé un groupe de travail chargé de l'élaboration d'un document sur le développement des services aux personnes handicapées physiques dans la région 07. L'objectif poursuivi était de définir les services requis par cette population-cible de sorte que les services offerts soient complémentaires, continus et accessibles tout en étant intégrés le plus possible à la communauté.

Ce plan devrait permettre d'actualiser et compléter le Plan de réadaptation physique adopté en mai 1980 en y définissant de façon plus complète les services psycho-sociaux et de réadaptation. Le rôle des différents établissements du réseau des Affaires sociales dans la dispensation des services aux personnes handicapées physiques y est précisé. Ainsi une attention particulière est apportée à la définition des programmes et des services du Centre d'accueil la Ressource, ce centre d'accueil étant défini comme l'établissement responsable des services de réadaptation et d'intégration sociale auprès de la clientèle handicapée moteur, auditive et visuelle. Les priorités de développement de cet établissement pour les années à venir y sont aussi définies, alors que l'accent sera mis sur la dispensation de services externes aux enfants handicapés. Il est prévu de compléter ce plan au cours de la prochaine année.

En avril 1981, la région 07 a reçu un budget de $64,000 pour offrir un programme d'entrainement auditif. Ce budget a été alloué au CH La Pietà qui supplée actuellement en offrant des services de réadaptation aux enfants handicapés. Les besoins de services aux enfants handicapés auditifs intégrés en milieu scolaire ont été évalués avec les représentants de la Commission scolaire régionale de l'Outaouais et de la Direction régionale de l'éducation dans l'Outaouais et des ententes de services ont été suggérées entre le CH la Pietà et la CSRO.

Concertation des services pour alcooliques et toxicomanes

Au cours de l'année, la table de concertation régionale sur les services en alcoolisme et toxicomanie a poursuivi et intensifié le travail entrepris l'an dernier.

En plus de compléter l'étude des thèmes majeurs qu'elle s'était proposée, la table de concertation a formé des groupes de travail chargés d'examiner plus en profondeur la problématique particulière des jeunes face à l'alcool et aux drogues, celles des personnes âgées alcooliques, de même que les problèmes que posent les comportements en milieu de travail.

Réunissant tous les principaux intervenants du réseau concernés par ces différentes problématiques, les groupes de travail ont réussi, bien qu'inégalement, à mobiliser un certain nombre de partenaires du milieu : services aux étudiants, organismes communautaires, services du personnel, bureaux de santé, syndicats, commission de la santé et de la sécurité au travail.

Comme nous l'avons mentionné l'an dernier, l'objectif premier de la table de concertation était de favoriser les échanges entre les divers intervenants de façon à ce que chacun soit sensibilisé à la réalité vécue par les autres. Les différents rapports produits par ces groupes de travail ont cherché à refléter la multiplicité et la complémentarité des points de vue exprimés. L'effort de concertation, de cohérence, n'est pas demeuré absent de cette démarche, et il est même apparu d'autant plus que les questions débattues ont été bien documentées.

L'effort de concertation, de cohérence, n'est pas demeuré absent de cette démarche, et il est même apparu d'autant plus prononcé que les questions débattues ont été bien documentées.

Les six rencontres tenues cette année par la table de concertation ont porté sur :

- la prévention de l'alcoolisme et des toxicomanies, l'opportunité d'élaborer un programme spécifique de prévention à son sujet et l'identification des populations-cibles à privilégier ;
- la montée des toxicomanes chez les jeunes adultes (le vieillissement des adolescents de la « Flower generation ») ;
- l'accessibilité aux services (désintoxication, réadaptation) dans les régions périphériques et l'inévitable partage des responsabilités entre les divers services publics afin de réaliser cet objectif ;
- l'étude des rapports de deux groupes de travail (personnes âgées, jeunes et toxicomanie).

Les dimensions étudiées l'an dernier (désintoxication, clochards, transition long terme) viennent s'ajouter à cet inventaire ; la table de concertation procédera sous peu à la synthèse du matériel recueilli et déposera auprès de la commission de la santé mentale et de la réadaptation ses recommandations quant à l'organisation des services pour alcooliques et toxicomanes.

« Cas marginaux » chez les personnes déficientes mentales

Au cours de l'année 1981 s'est poursuivie l'étude amorcée en mai 1980 sur la problématique des déficients mentaux ayant de sérieux problèmes de comportement leur ayant rendu difficile l'accès aux ressources existantes. L'étude des monographies de neuf « cas marginaux » par un panel d'experts a permis d'identifier les principaux facteurs ayant contribué à la marginalisation. Les panellistes ont également suggéré des correctifs à apporter au plan de l'intervention et des ressources.

Suite à cette étude, quatorze recommandations ont été adoptées par la commission de la santé mentale et de la réadaptation dont la formation d'un comité conjoint composé d'un représentant de chaque établissement concerné, soit le CSSO, Le Pavillon du Parc, le CA Les Jeunes de l'Outaouais et le CH Pierre-Janet. Le mandat de ce comité est d'offrir l'expertise nécessaire à une meilleure connaissance de la problématique d'un bénéficiaire et de ses besoins, de permettre une meilleure élaboration et articulation du plan de traitement ainsi que de promouvoir des mécanismes permettant la révision systématique des cas.

Il a également été proposé que l'ensemble des recommandations faites précédemment ne s'applique pas seulement aux mésadaptés sociaux ayant des incidences de déficience mentale ou aux déficients mentaux ayant des incidences de mésadaptations sociales mais aussi aux clients ayant des incidences psychiatriques.

Collaboration MAS-MEQ

Depuis quelques années déjà, le CSSSO travaille conjointement avec la Direction régionale de l'Éducation dans l'Outaouais (DREO) pour assurer la scolarisation optimale des enfants des établissements du ministère des Affaires sociales. Cette année, en plus de distribuer la version révisée du guide de 1974 pour assurer cette scolarisation, les annexes aux protocoles d'ententes entre quatre établissements et la commission scolaire régionale de l'Outaouais (CSRO) ont été étudiées et deux nouveaux projets de protocole d'entente ont été analysés.

Un autre dossier ayant demandé une étroite collaboration entre le CSSSO, la DREO et les commissions scolaires est celui des services à offrir en septembre 1982 aux quatorze enfants québécois fréquentant actuellement le Centre d'étude de l'enfant d'Ottawa. L'analyse de cette problématique a débouché sur la recommandation plus globale de former un comité régional pour étudier les services aux enfants qui présentent des problèmes spécifiques tels que l'aphasie, l'autisme, la dyslexie et la mésadaptation socio-affective avec incidences scolaires.

Dossier de la condition féminine

L'année 1981-1982 a été marquée par un effort de définition et de concertation tant au niveau de la région qu'au niveau de tous les conseils régionaux du Québec, en matière de condition féminine.

En effet le CSSSO, qui avait accepté de jouer un rôle de coordonnateur régional pour l'organisation du colloque sur la périnatalité en mars 1981, a vu par la suite à la diffusion du rapport régional. Ce colloque avait été précédé, en novembre 1979, par un colloque sur la violence dont les rapports régional et provincial furent rendus publics au cours de 1980. Pour faire le point sur les recommandations issues de ce colloque et les suites à y donner, les membres du comité organisateur se réunirent à deux reprises à l'automne 1981. Leur recommandation, entérinée par la commission de la santé mentale et de la réadaptation, porte sur la mise en place d'une table de concertation sur la violence dans l'Outaouais ayant comme mandat de favoriser la concertation entre les organismes et la complémentarité des ressources, de centraliser et diffuser l'information et de déterminer les priorités.

Les services communautaires : un effort de réflexion

Pour les services communautaires comme bien d'autres, l'année 81-82 a été marquée par un changement de vitesse : nous sommes passés d'enveloppes de développement qui totalisaient plus de $700,000 en 80-81 à des compressions budgétaires de près de $500,000, pour les seuls CLSC.

C'est ainsi que le comité du plan de la commission des services communautaires s'est tourné vers l'étude des besoins de la population. Celle-ci a été divisée en sept groupes selon l'âge et des ateliers regroupaient des intervenants du réseau comme bon nombre de partenaires de l'extérieur. Au total, une cinquantaine « d'experts » se sont penchés sur l'identification des besoins de la population et sur leur traduction en moyens ou services pouvant y répondre. Le comité du plan dispose maintenant d'un ensemble impressionnant de suggestions relatives à l'aménagement des services communautaires et il a déjà entrepris de les classer.

De plus ce travail devrait se faire parallèlement à l inventaire des ressources du milieu de façon à ce que l'ordre de priorité soit issu d'un processus d'adéquation des besoins et des ressources.

Pendant que cette réflexion en profondeur se poursuivait, des décisions concrètes sur l'allocation des ressources ont amené la commission des services communautaires à compléter le transfert des auxiliaires familiales du CSSO dans les 10 CLSC de la région, à faire des recommandations quant au transfert des hygiénistes dentaires du DSC et enfin à préparer l'intégration des infirmières scolaires (niveau secondaire) actuellement à l'emploi du DSC dans un nouveau programme « enfance-jeunesse » qui sera exécuté par les CLSC.

Planification des ressources hospitalières

Un premier volet du Plan des ressources hospitalières de la région 07 pour la période de 1981-1986 a été élaboré au cours de l'année. Ce travail a permis de réviser le plan de développement des ressources en santé adopté par le conseil d'administration en juin 1977. Dans ce nouveau plan, nous avons examiné la répartition des lits de courte durée et de longue durée pour soins physiques dans les CH de la région 07. Ceci nous a amené à entreprendre l'étude du CH Gatineau Mémorial, un établissement de 31 lits.

La planification des ressources hospitalières se poursuivra l'année prochaine alors que les services spécifiques des CH seront analysés et planifiés. Simultanément à cette opération de planification globale, le CSSSO a adopté en juin 1981 un document sur la planification des services d'échographie. Ce document a été élaboré à la demande de la commission des immobilisations et équipements des centres hospitaliers.

De plus, un comité de planification des laboratoires a fait l'étude des services de laboratoires offerts dans les CH de la région et a défini les types de services et l'équipement de laboratoire prévus au CH de Gatineau soit la biochimie, l'hématologie, les radio-isotopes, la microbiologie, la cytogénétique et l'anatomo-pathologie. Plusieurs actions ont été menées dans le secteur hospitalier dont une analyse de l'utilisation des lits de soins prolongés dans les centres hospitaliers de la région 07 réalisée conjointement avec le MAS.

●

Les services aux établissements

Inventaire des équipements dans les établissements de santé de la région

Le CSSSO a procédé durant l'année 1981-1982 à l'élaboration de l'inventaire des équipements de radiologie ainsi que celui des appareils de surveillance électronique et de réanimation dans les établissements de santé de la région 07. Ces inventaires décrivant la quantité et l'état physique de chaque appareil permettront au CSSSO d'établir des priorités quant au renouvellement et à l'achat d'équipements médicaux spécialisés. L'objectif que se fixe le CSSSO pour l'année 1982-1983 est l'établissement d'un inventaire des équipements de laboratoire et une étude sur l'état physique de chaque appareil spécialisé, ceci permettant d'établir un échéancier pour le renouvellement de certains équipements qui deviendront désuets dans les années à venir. Suivant la nouvelle politique du ministère des Affaires sociales, seulement 33% des revenus de chambres privées et semi-privées dans les centres hospitaliers sont à la disposition de la commission des centres hospitaliers concernant les immobilisations, équipements et location d'espaces pour l'allocation de location d'espace pour l'allocation de ressources selon un ordre de priorité à établir. Suivant l'objectif du CSSSO pour l'année 1981-1982 concernant le problème des appareils de radiologie de certains établissements, le Centre hospitalier des Laurentides a été autorisé à aller en appel d'offres et à procéder au renouvellement de l'appareil de radiologie de son établissement. Dû au coût élevé des appareils de radiologie et face au budget restreint dont dispose le CSSSO pour le renouvellement des équipements spécialisés, le remplacement ou le réhaussement d'autres appareils de radiologie devra s'échelonner sur plusieurs années.

Location d'espaces

Le CSSSO détient maintenant l'enveloppe globale pour la location d'espaces et selon le projet de Loi 27 sanctionné le 19 décembre 1981, les établissements doivent obtenir l'autorisation écrite du CSSSO pour la signature des baux.

Pour l'année 1981-1982, la commission des établissements de services sociaux et la commission des centres hospitaliers ont autorisé des déboursés de l'ordre de 1 150 522,91$ pour la location d'espaces.

Une procédure a été établie afin d'aider les établissements dans leur planification de renouvellement ou de développement d'espaces nécessaires à leur bon fonctionnement.

Le CSSSO a étudié et accepté les développements des établissements suivants pour 1981-1982 :

- pour le CA Pavillon du Parc, deux services d'apprentissage aux habitudes de travail qui sont situés à Hull et à Fort-Coulonge;
- pour le CA Les Jeunes de l'Outaouais, en attendant qu'il puisse bénéficier d'un immeuble pour héberger 32 bénéficiaires, le CSSSO a autorisé la location de locaux à Gatineau pour héberger 10 bénéficiaires en mésadaptation sociale.

Des demandes importantes furent transmises au MAS afin d'obtenir les autorisations nécessaires pour l'achat et de régulariser les titres de propriété du CA Les Jeunes de l'Outaouais :

- acquisition des édifices appartenant au Services d'animation Jeunesse de l'Outaouais,
- acquisition du foyer de groupe au 39, rue Richard à Hull,
- acquisition au 75 boul. Moussette à Hull pour accueillir éventuellement le centre administratif du CA Les Jeunes de l'Outaouais,
- transfert de titres de propriété entre le Pavillon du Parc et le CA Les Jeunes de l'Outaouais.

En location d'espaces, les objectifs pour l'année 1982—1983 sont les suivants :

- la construction du point de services à Val des Bois pour le CLSC Vallée de la Lièvre et la relocalisation du département de santé communautaire.

Les objectifs que le CSSSO s'était fixés pour l'année 1981-82 ont été atteints dans le domaine des immeubles, équipements et location d'espaces.

La commission des établissements de services sociaux a analysé et autorisé, au cours de l'année 1981-1982, plusieurs projets dont les suivants :

- l'aménagement d'une partie extérieure pour les bénéficiaires du centre d'acceuil de Gatineau (projet terminé);
- la transformation de logis en chambres ainsi que la transformation du centre de jour du Foyer du Bonheur (projet terminé);
- remplacement du système de chauffage auxiliaire au CA Ste-Anne de Mont-Laurier (en voie de réalisation);
- la réfection du système d'étanchéité du Centre d'entraînement à la vie du Pavillon du Parc à Aylmer (démarches entreprises auprès du MAS pour financement);
- la réfection du système d'étanchéité de l'ancienne partie du Foyer du Bonheur (en voie de réalisation), celle du centre d'accueil Ste-Anne de Mont-Laurier et du Centre de services sociaux de l'Outaouais à Hull;
- des réparations majeures à l'édifice du Centre de services sociaux de l'Outaouais;
- la réfection du système d'étanchéité au CA Manoir Sacré-Coeur à Fort-Coulonge.

Dans le cadre des inspections effectuées dans les établissements de services sociaux par le ministère du Travail et de la Main-d'oeuvre, des sommes importantes ont été investies dans des réparations exigées par le MTMO pour rendre les établissements conformes aux normes de sécurité dans les édifices publics du Québec.

Projet de construction pour les CLSC

Des trois projets de construction d'édifices devant servir de centres administratifs pour les CLSC des Draveurs, Vallée de la Lièvre et Grande-Rivière, seul celui des Draveurs en est au stade des soumissions. La construction des deux autres semble plus problématique pour le moment en regard des restrictions budgétaires du Gouvernement du Québec. Des démarches auprès de la Corporation d'Hébergement du Québec en ce qui concerne le CLSC de Hull sont actuellement en cours dans le but d'acheter l'école Soubirous, rue Wellington à Hull et de procéder aux rénovations requises pour adapter ces locaux aux besoins du CLSC.

Achats en commun

Le programme d'achats en commun, qui termine sa sixième année d'opération, a connu une expansion marquée depuis ses débuts, comme en fait foi le tableau 1. On notera que les 26 secteurs de négociations de 1981-1982 ont donné lieu à 100 contrats pour une valeur d'achat de $3,969,450.00. Trois négociations que les établissements n'ont pas jugé rentables ont été éliminées depuis 1979-1980.

Le tableau 2 représente les achats réalisés par secteur de négociations et les dépenses prévues (potentiel) au rapport financier des établissements pour 1979-1980. Les potentiels ont été compilés par le MAS. Les achats réalisés en 1981-82 représentent environ 23% de ce potentiel. La Commission des achats en commun étudie actuellement la possibilité d'entreprendre de nouvelles négociations, ce qui ne sera réalisable qu'avec l'entrée en fonction de personnel supplémentaire.

Aussi, pour se rapprocher des périodes de négociations qui prévalent dans les établissements, les achats en commun devront être en mesure d'effectuer certains appels d'offres sur une base mensuelle et même hebdomadaire afin de réaliser des économies toujours plus grandes.

Le programme d'achats en commun de la région de l'Outaouais a permis aux établissements, au cours des dernières années, de rationaliser leur approvisionnement. Les quantités annuelles pour la lingerie-literie, par exemple, sont maintenant connues et les responsables des achats qui se donnent de plus en plus un rôle de gestionnaires, se préoccupent de la concordance des consommations annuelles et des coûts impliqués. Il s'agit là d'un élément nouveau qui vient s'ajouter à la rentabilisation des achats regroupés.

Services partagés

Les services partagés entre les établissements sont stimulés par les nombreux échanges occasionnés par les négociations en commun. Puisque des services peuvent ainsi être obtenus à un moindre coût, il faudrait que de telles ententes puissent dépasser leur cadre actuel relativement restreint à cause d'un manque de personnel. Elles pourraient ainsi s'étendre à des domaines qui ont été effleurés jusqu'à maintenant, comme l'informatique et la buanderie pour ne nommer que ceux-là. En somme, l'achat en commun, la gestion des approvisionnements et les services partagés sont autant de modes de rentabilisation des ressources humaines et matérielles de chacun des établissements en vue d'une meilleure utilisation des fonds alloués par le MAS.

Services auxiliaires

Le CSSSO a bénéficié au cours de l'année 1981-82 d'un projet PAT offert par le ministère du travail et de la main-d'oeuvre, ce qui lui a permis d'inventorier son ameublement et d'utiliser l'équipement de traitement de textes pour mettre en mémoire certaines données essentielles à son bon rendement.

Dans le but de rationaliser certaines activités dans le contexte des compressions budgétaires, des procédures internes furent établies pour le service de photocopie, du courrier et du service téléphonique. Les objectifs pour l'année 1982-83 en matière de services auxiliaires sont les suivants :

- procédures internes pour un meilleure contrôle sur les achats,
- étude des possibilités de relocalisation du CSSSO avec un autre organisme dans le but de partager certains services communs et de réduire ainsi les coûts d'opérations.

Tableau I

Évolution du programme d'achat en commun

	Nombre de secteurs de négociations	Nombre de contrats	Valeur monétaire
1976-77	8	19	1,198,947$
1977-78	13	35	1,729,373
1978-79	21	47	2,800,162
1979-80	18	45	2,552,266*
1980-81	20	62	3,063,419
1981-82	26	100	3,969,450

*3 négociations ont été éliminées : volaille $800,000.
Oeufs $ 50,000.
Combustible $466,000.

Tableau II

Rapport comparatif des négociations de produits en 1980-81 et 1981-82 et économies réalisées en 1981-82 — région de l'Outaouais

Secteur	Potentiel 1979-80	Achats 1980-81	Achats 1981-82	Économies 1981-82
Alimentation	3,654,000$	1,034,412$	1,634,813$	114,000$
Combustible (huile)	929,000	—	—	—
Entretien ménager	314,000	266,853	312,453	78,000
Entretien des installations	1,292,000	—	—	—
Fonctionnement des installations	1,566,000	—	—	—
Fournitures médicales	1,403,000	408,812	464,314	80,000
Fournitures de bureau	431,000	—	209,532	30,000
Adm. Gén. (fournitures)	453,000	—	—	—
Services contractuels	1,792,000	150,000	100,000	10,000
Buanderie et literie-lingerie	463,000	163,886	163,886	35,000
Mobilier et équipement	1,951,000	—	—	—
Médicaments	1,262,000	273,377	319,280	85,000
Fournitures de laboratoire	964,000	—	—	—
Radiologie (films)	366,000	685,105	685,105	69,000
Radiologie (autres)	159,000	80,974	80,067	12,000
Assurances et cautionnement	102,000	—	—	—
Total :	**17,101,000$**	**3,063,419$**	**3,969,450$**	**513,000$**

Les activités en communications

1,150 personnes assistent en 1981 aux assemblées publiques annuelles d'information

En 1981, mille cent cinquante personnes ont assisté aux assemblées publiques annuelles de trente-quatre établissements publics de la région 07. C'est une augmentation par rapport à l'an dernier. 75 personnes assistaient à celle du Conseil de la santé et des services sociaux, tenue le 18 juin 1981. Un fait à remarquer, quatre centres d'accueil ont réuni plus de cinquante personnes à leurs assemblées publiques respectives.

Les permanents ainsi que des membres du conseil d'administration du CSSSO ont assisté à ces assemblées et ont recueilli des suggestions formulées par les participants.

Voici quelques-unes de ces suggestions :

- que l'établissement offre des services de halte-garderie;
- que le rapport annuel soit disponible avant l'assemblée;
- que le rapport annuel soit une évaluation objective des services plutôt qu'un rapport descriptif;
- que des ateliers d'information sur les services soient organisés à cette occasion.

En plus des assemblées publiques des établissements et du CSSSO, plusieurs organismes bénévoles font rapport à la population de leurs activités. Les permanents du CSSSO ont assisté à une douzaine de ces assemblées tenues en 1981-82 par les organismes bénévoles de la région.

Nomination par le ministère des affaires sociales et les élections dans les établissements

Au mois de mars 1981, le CSSSO procédait à une consultation de quelque cinq cents groupes socio-économiques de la région les invitant à proposer des candidatures aux conseils d'administration des établissements du réseau de l'Outaouais.

Cent soixante personnes ont été proposées pour combler les soixante-dix postes vacants au sein du conseil d'administration des trente-cinq établissements publics de la région. Le ministre des Affaires sociales a retenu les candidatures de trente femmes et quarante hommes.

1981 était aussi l'année des élections au sein du comité consultatif du personnel clinique, du personnel non clinique et du conseil des médecins et dentistes des établissements pour désigner les personnes devant représenter ces collèges électoraux au conseil d'administration de chacun des établissements. C'était aussi l'année des élections des établissements reliés par contrat de services professionnels. 1982 est l'année de l'élection des usagers, des membres de corporation et des membres provenant des nouveaux collèges électoraux issus de la Loi 27.

L'information-référence au CSSSO

Des quelque deux cents demandes d'information parvenues au CSSSO durant l'année, plus de la moitié concernait le réseau des Affaires sociales.

Durant cette année des personnes handicapées, une augmentation marquée a été observée dans les demandes de renseignements touchant les services spécialisés pour les personnes handicapées physiquement : services non couverts par la Régie d'assurance-maladie du Québec, orthèses et prothèses, logements subventionnés, transport.

Plusieurs demandes concernant les procédures administratives telles les contributions des bénéficiaires hébergés, les coûts des chambres et les transferts des malades sont parvenus au CSSSO. Certaines demandes nécessitent une référence aux établissements du réseau ou à des organismes à l'extérieur du réseau tels que l'Aide sociale, la RAMQ ou l'Office des personnes handicapées du Québec.

Afin d'améliorer son service d'information aux individus et aux groupes, le CSSSO prépare des pochettes d'information sur le réseau. Cet ensemble de documents est envoyé aux personnes qui en font la demande. De plus, le conseil régional compte en 1982-83 systématiser ses activités d'information-référence afin d'adapter ces opérations aux besoins prioritaires et aux ressources disponibles.

L'année internationale des personnes handicapées

Le CSSSO a fourni une participation significative à l'année internationale des personnes handicapées en affectant une personne engagée à contrat pour une période de trois mois pour coordonner un comité régional d'étude des besoins et des services aux personnes handicapées.

Ce comité était formé de représentants des organismes suivants :

- Office des personnes handicapées
- Département de santé communautaire
- Centre de services sociaux de l'Outaouais
- Direction régionale de l'éducation dans l'Outaouais

Avec la précieuse collaboration des dix centres locaux de services communautaires de la région, les membres du comité régional ont rencontré les personnes handicapées de chaque sous-région de l'Outaouais ainsi que les différents intervenants du milieu dans le but de recueillir les renseignements sur les besoins des personnes handicapées et les services qui leur sont offerts.

Les données ainsi recueillies ont été acheminées à l'Office des personnes handicapées du Québec et intégrées dans un document intitulé « L'Intégration de la personne handicapée — État de la situation ».

Ce document réalisé par le Secrétariat des conférences socio-économiques du Québec a servi d'avant-propos au Sommet socio-économique pour les personnes handicapées du mois de décembre.

Ce sommet clôturait les activités de l'Année internationale des personnes handicapées au Québec. Malgré la crainte des associations de personnes handicapées que leur année internationale n'ait pas de suite, l'Office des personnes handicapées du Québec assure le suivi de ce sommet en élaborant une politique qui tiendra compte à la fois de l'état actuel de la situation, des besoins identifiés, des priorités définies et enfin des engagements des décideurs du sommet. C'est à suivre.

Le CSSSO communique avec 146,000 lecteurs

Afin d'informer adéquatement la population en général, le CSSSO fait régulièrement appel aux médias d'information pour qu'ils diffusent ses messages d'intérêt public.

En 1981-82, le CSSSO a émis une trentaine de communiqués de presse sans compter les interviews et les conférences de presse qui s'y sont ajoutées. Grâce à la présence et à la collaboration de 2 quotidiens, de 13 hebdomadaires, d'un mensuel, de 9 stations de radio et de 5 stations de télévision, le CSSSO peut ainsi rejoindre une possibilité de 146,000 lecteurs et toute une population qui capte le signal des stations de radio et de télévision. Cette large couverture de la presse permet au CSSSO de surmonter la difficulté imposée par la grandeur du territoire et la dispersion de la population en milieu rural.

Le CSSSO publie à grand tirage

En 1981-1982, le CSSSO a publié deux numéros du Tournesol, sa revue officielle diffusée dans le réseau et aux organismes de la région ainsi que deux dépliants traitant des droit des usagers.

Le premier Tournesol faisait état des activités de l'année (rapport annuel) et le deuxième explique la nature et le fonctionnement du réseau des Affaires sociales dans l'Outaouais. Par le premier numéro, le CSSSO s'acquitte d'une obligation de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par le deuxième numéro, il se dote d'un outil tant d'information que de formation pour les nouveaux membres de conseils d'administration, pour la presse et le grand public.

Quant aux dépliants sur les droits des usagers, en plus d'informer les usagers sur leurs droits, ils les incitent à faire part de leurs commentaires ou de leurs suggestions sur les services de santé et les services sociaux qu'ils reçoivent. Il existe une version française et une version anglaise de ce document.

Le CSSSO consulte

En 1982, le CSSSO a consulté la population sur les hypothèses de réorganisation de services au CH Gatineau Memorial. Plus de 1,500 personnes ont participé à cette consultation tenue le 22 février à Ste-Cécile-de-Masham. Cette démarche s'inscrivait dans le cadre d'une opération plus vaste de planification des services hospitaliers dans l'Outaouais québécois.

La permanence du CSSSO a également collaboré à la mise sur pied d'un colloque sur la sécurité et la santé publique. À cause d'une réorganisation interne à la Régie de l'assurance automobile, ce projet a été remis à plus tard.

Documentation et recherche au CSSSO

Afin d'améliorer ses services, demandes de recherche, consultation et prêts, le centre de documentation s'est enrichi de nouveaux instruments de travail. Ces différents instruments sont les suivants :

1- catalogue de diapositives sur divers sujets
2- bibliographie sur les personnes handicapées;
3- bibliographie sur les personnes âgées et les centres d'accueil. (Ces bibliographies ont été conçues à partir des documents du centre de documentation. Des exemplaires de ces bibliographies sont disponibles aux établissements et aux chercheurs).

Ces nouveaux instruments ont permis au centre de documentation de mieux faire connaître une partie de sa collection.

Par l'intermédiaire de stagiaires du CEGEP de l'Outaouais, le centre de documentation a amorcé pour l'année 1981-1982 de nouveaux projets tel que : la production d'un répertoire d'articles de périodiques (à partir des abonnements reçus au centre de documentation) et l'étude des ressources documentaires retrouvées dans divers établissements du réseau de la région 07.

Le tout est fait en fonction du rôle que le centre de documentation doit jouer au niveau de l'accès à l'information dans le domaine des Affaires sociales. Quant à la circulation des documents du centre, il s'est fait 343 prêts en 1981-82, comparativement à 272 l'année précédente.

Statistiques de prêts

	Période	
	mars 80 à fév. 81	mars 81 à fév. 82
Prêt externe	178	247
Prêt interne (consultation sur place non incluse)	94	96
Total	272	343
Prêt en détail :		
Monographies	201	276
Périodiques	29	18
Documents audio-visuels	30	30
Appareils audio-visuels	12	19

L'information aux établissements

Après chaque réunion du conseil d'administration, le CSSSO publie un bulletin d'information destiné aux établissements de la région. Ce bulletin qui circule ou qui est affiché dans chacun des établissements de la région résume les dossiers majeurs et les activités principales du CSSSO. En 1981-1982, le service des communications a procédé à l'évaluation de ce moyen d'information. Les commentaires qui sont parvenus des établissements ont tous été très positifs, ce qui incite le CSSSO à reprendre la publication de ce bulletin en 1982-1983.

Services aux usagers :

Pour améliorer les services aux usagers, les établissements et le CSSSO ont voulu se mettre plus que jamais à leur écoute cette année. Pour ce faire, le CSSSO a publié un dépliant informant les usagers de leurs droits et leur demandant de faire connaître à l'établissement leur degré de satisfaction en utilisant une partie détachable prévue à cette fin.

En plus de suggestions, commentaires, plaintes ou félicitations ainsi parvenus directement aux établissements, 53 usagers ou représentants d'usagers ont fait parvenir une plainte au CSSSO au cours de l'année. En effet, la Loi sur les services de santé et les services sociaux confie au conseil régional la responsabilité d'étudier les plaintes des usagers insatisfaits des services du réseau et de faire à l'établissement en cause et au ministère les recommandations jugées appropriées.

Des plaintes reçues en 1981-1982, 49 étaient de nouveaux dossiers et 4 des dossiers ré-ouverts. L'analyse des 28 dossiers encore à l'étude à la fin de l'année précédente s'est également poursuivie. Près de 50% des plaintes apparaissant au bilan annuel porte sur la qualité des soins et services, particulièrement dans les centres hospitaliers. Par ailleurs, l'inaccessibilité à certains services, notamment au placement en centre d'accueil, a suscité 14 plaintes, soit une diminution de 2/3 par rapport à l'an dernier.

Au 31 mars 1982, 27 dossiers demeurent à l'étude et 26 ont été classés. Les plaintes réglées à la satisfaction du plaignant le sont après étude et discussions et à la suite de l'application de mesures correctives s'il y a lieu. Si le plaignant est insatisfait des mesures envisagées, la plainte est référée au comité de la protection des droits des usagers qui peut acheminer une recommandation au Conseil d'administration du CSSSO.

Ce comité, qui compte des représentants des usagers des différentes catégories d'établissements et des représentants des groupes socio-économiques, s'est réuni à cinq reprises cette année. Son mandat n'est pas seulement de traiter des plaintes mais de jouer un rôle actif dans la défense des droits des usagers en faisant des recommandations pour l'amélioration des services. En plus de la préparation et de la diffusion du dépliant mentionné précédemment, le comité a étudié cette année des problématiques particulières découlant des plaintes, telles que la politique en cas d'accident ou d'incident dans les établissements et le transport ambulancier des personnes âgées de 65 ans et plus.

●

Bilan des plaintes reçues du 1er avril 1981 au 31 mars 1982

Catégorie d'établissements	Règlement des plaintes	Nature des plaintes				
		Qualité des soins et services	Accessibilité aux services & placement	Facturation et administration	Relations personnel-bénéficiaires	Total
CH	satisfaction	8		2		10
	non fondée	1		1		2
	désistement	1				1
	à l'étude	8	2	6		16
Sous-total		18	2	9		29
CA hébergement	satisfaction	3	1		1	5
	non fondée				1	1
	désistement					
	à l'étude		3			3
Sous-total		3	4		2	9
CA réadaptation	satisfaction		1			1
	non fondée					
	désistement					
	à l'étude	1	2			3
Sous-total		1	3			4
CLSC	satisfaction	1	3		1	5
	non fondée					
	désistement					
	à l'étude		1			1
Sous-total		1	4		1	6
CSS	satisfaction		1			1
	non fondée			1		1
	désistement					
	à l'étude	2		1		3
Sous-total		2	1	2		5
Total		25	14	11	3	53

L'administration générale

Prix Persillier-Lachapelle

Le centre hospitalier La Pietà, le Centre d'accueil Ste-Anne de Mont-Laurier et le CLSC du Pontiac étaient les trois établissements recommandés par le Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour le prix d'excellence Persillier-Lachapelle.

Suite à un appel de candidatures lancé auprès des établissements de santé et de services sociaux de l'Outaouais, le CSSSO transmettait ses recommandations au jury provincial chargé d'étudier les candidatures provenant des quatre coins du Québec. Les critères d'évaluation des candidatures portaient sur l'humanisation des services, la bonne gestion, l'implication communautaire et régionale, l'initiative et la créativité.

Comme chacun le sait, le Centre hospitalier La Pietà, établissement de soins prolongés situé à Hull, s'est mérité le prix d'excellence Persillier-Lachapelle, décerné le 4 décembre dernier.

Le centre hospitalier La Pietà s'est distingué par son approche qui s'inspire des services d'hôtellerie. Cet établissement de l'Outaouais qui accueille les malades les plus chroniques et les plus marginaux, se veut une entreprise thérapeutique active, dynamique et créatrice. Il met l'accent sur l'humanisation des soins et des services, sur la participation des bénéficiaires et des organismes du milieu ainsi que sur l'accessibilité aux visiteurs.

Son action est orientée vers la réactivation des fonctions, la réadaptation et l'amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires.

C'est donc avec joie que le CSSSO a appris l'annonce de cette distinction pour l'établissement et la région de l'Outaouais.

Plans de redressement

Le conseil d'administration du Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais a accepté presque toutes les mesures d'économies envisagées par les établissements de la région pour recommandation au ministère des Affaires sociales. Le CSSSO s'est cependant assuré que les services prioritaires essentiels à la population ne soient pas touchés par ces mesures. Il a par exemple refusé toute proposition de fermeture de lit ou toute recommandation dont les effets sur les bénéficiaires étaient inacceptables.

Le 31 mars 1982, le ministère avait fixé les objectifs d'économies à $3,700,000 pour la région, le budget alloué aux établissements de santé et de services sociaux de l'Outaouais étant de l'ordre de $130,400,000 et la région devant résorber un total d'environ $7,200,000, annualisé.

Dans ses recommandations, le CSSSO a tenu compte des priorités régionales préalablement établies, des directives et des secteurs protégés par le ministère des Affaires sociales ainsi que des impacts locaux, sous-régionaux de ces redressements budgétaires.

Dans ce cadre, le Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais a proposé une série de mesures à portée sous-régionale et régionale.

Ces mesures touchent notamment un plus grand partage de services administratifs et techniques devant permettre l'utilisation optimale des ressources humaines et financières du réseau.

La majorité des établissements ont assumé pleinement la responsabilité qui leur incombait d'équilibrer leurs budgets en assurant le maintien du maximum de services à la population.

Dans quelques cas, le CSSSO a recommandé au ministère des Affaires sociales d'envisager des financements particuliers pour certains établissements dont la situation financière est précaire.

Dans d'autres cas où les établissements ne rencontraient pas les objectifs d'économie, le CSSSO recommandait d'envisager d'autres mesures afin d'atteindre l'objectif fixé.

Notons que le CSSSO s'est doté d'un mécanisme de surveillance continue des impacts à long terme des compressions budgétaires afin d'éviter qu'elles entraînent des conséquences inacceptables sur les services à la population. Ce suivi permet au CSSSO de recommander au ministère les correctifs s'ils s'avèrent nécessaires.

Enfin, le CSSSO considère qu'il faudra prévoir des mécanismes plus souples de partage régional de ressources financières afin que les établissements mieux nantis viennent en aide à ceux qui sont plus démunis.

Six nouveaux directeurs généraux en 1981-82

Au cours de l'exercice financier 81-82, le CSSSO a été appelé à participer au jury de sélection des directeurs généraux de sept (7) établissements de l'Outaouais. Le CSSSO apporte sa contribution afin d'aider les établissements dans le choix de candidats. Six (6) nouveaux directeurs généraux sont donc entrés en fonction au cours de l'année :

- M. Michael Robillard, directeur général au centre hospitalier communautaire du Pontiac entré en fonction en remplacement de M. Dave MacKenzie,
- Mme Marie Schnobb, directeur général du centre hospitalier régional de l'Outaouais, entrée en fonction en remplacement de M. Fernand Boutin,
- M. Guy Charpentier, directeur général du Pavillon Jellinek, entré en fonction en remplacement de M. Claude Arsenault,
- M. Aurèle Dufour, directeur général du CLSC Vallée de la Gatineau, entré en fonction en remplacement de M. Alain Blaise,

- Mme Azella Daigle, directeur général du CLSC des Draveurs, entrée en fonction en remplacement de Mme Jeanne d'Arc Vaillant,
- M. Harry Gow, directeur général du CLSC de la Désert, entré en fonction en remplacement de M. André Racine.

Le septième établissement, le Centre d'accueil Manoir St-Joseph partagera les services de M. J. Larose, directeur général du centre d'accueil du Pontiac, suite au décès de M. Cécil Vybert.

Le mandat de formation du CSSSO

Depuis septembre 81, près de 125 cadres des établissements, une soixantaine de membres de conseils d'administration et une centaine de membres d'organismes bénévoles ont participé aux activités de formation et de perfectionnement offertes par le Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Le mandat du Conseil s'inscrit dans la politique de la formation reliée à l'emploi du ministère des Affaires sociales. Les activités de formation reliée à l'emploi offertes aux personnes qui oeuvrent dans le réseau des Affaires sociales doivent contribuer à maintenir et à améliorer leur capacité à exercer les rôles qui leur sont confiés dans la réalisation des programmes de services mis en place pour répondre adéquatement aux besoins de la population. Le rôle du CSSSO en est un d'animation et de coordination des efforts de formation de la région.

Ainsi dans le cadre de la formation et du perfectionnement des personnels du réseau, le CSSSO s'est doté depuis l'automne dernier, d'une structure de consultation et de concertation. Des tables de travail ont été formées par secteur d'activités, et ces tables regroupent les représentants de l'ensemble des établissements de la région. Depuis leur mise en place, ces différentes tables de concertation ont surtout travaillé au niveau de l'analyse de la situation en traçant le profil du personnel, en faisant l'inventaire des activités, des ressources et des besoins. Suite à ce premier travail, on prévoit être en mesure de suggérer une structure et des activités de formation qui pourraient correspondre aux besoins organisationnels.

En ce qui a trait au perfectionnement des membres des conseils d'administration, il s'est donné quatre sessions de formation. Ces sessions visaient d'une part l'intégration des nouveaux membres et d'autre part le développement organisationnel. On prévoit continuer cette formule l'an prochain tout en y ajoutant un autre type de formation qui répondra à des besoins plus spécifiques tels que budget, procédures d'assemblée, plan d'organisation des établissements. Il s'agira alors de soirées de travail.

Enfin, pour les membres des organismes bénévoles, un premier calendrier d'activités a été présenté en février 82. Ces activités de formation ont été mises en place suite à une analyse de besoins faite auprès d'une quinzaine d'organismes de la région. La formule mise en place ici se veut le plus adaptée possible, c'est pourquoi un processus d'évaluation et d'analyse de besoins a été structuré de façon permanente avec la création d'une table de concertation formée de représentants de divers organismes.

En 1982-1983, on prévoit donc consolider l'action entreprise et répondre aux besoins identifiés. Ainsi la concertation entreprise permettra de mettre en commun diverses ressources de façon à répondre à des besoins régionaux et sous-régionaux. D'autre part, la structure mise en place permettra d'acheminer aux organismes concernés et au MAS l'état des besoins identifiés ne relevant pas de l'autorité du CSSSO.

Soutien au Centre d'acceuil La Ressource

Par l'émission de lettres patentes le 5 mars 1981, le gouvernement du Québec créait une nouvelle corporation connue sous le nom de Centre d'accueil La Ressource. Ce centre d'accueil de réadaptation devrait, dans l'avenir, assurer les services de réadaptation à la clientèle handicapée physique. Axé sur le nouveau concept de réadaptation globale, le centre d'accueil La Ressource dispensera un éventail complet de services d'ordre psycho-social et médical et ce, afin de redonner à l'individu une autonomie optimale en fonction de ses capacités.

En l'absence d'un directeur général, le CSSSO a accepté de suppléer temporairement à cette situation en accordant un soutien professionnel d'encadrement. Cette tâche consiste principalement en la préparation, la participation et le suivi des réunions du conseil d'administration, du comité exécutif et des autres comités, ainsi que l'apport de conseils nécessaires à la mise sur pied de cet établissement. Les objectifs de ce soutien visent à fournir un encadrement assurant un fonctionnement approprié de la corporation, permettant une mise sur pied adéquate de ce nouvel établissement.

Au cours de 81-82, les efforts ont porté principalement sur les orientations de développement, les organisations de services, l'obtention d'un permis d'exploitation ainsi que la budgétisation de ce centre d'accueil.

La gestion des fonds

Finances du 1er avril 1981 au 31 mars 1982

Provenance de fonds du ministère des affaires sociales	
Exploitation	821 012 $
Location espaces — Services de santé	52 800 $
Établissements de services sociaux :	
— immobilisations	135 100 $
— équipement	55 860 $
— locations d'espaces	1 135 400 $
Subventions aux ambulanciers	160 000 $
Total	**2 360 172 $**

Utilisation de fonds	
Par le Conseil de la santé et des services sociaux de l'Outaouais	827 536 $
Par les centres hospitaliers publics	1 901 126 $
Par les centres d'accueil publics	927 602 $
Par les centres locaux de services communautaires	683 534 $
Par le Centre de services sociaux de l'Outaouais	284 463 $
Ambulanciers et remboursement de frais d'ambulance	237 221 $
Achats en commun	107 180 $
Grand total	**4 968 662 $**

Des établissements et autres	
Revenus de chambres privées et semi-privées des CH	370 895 $
Achats en commun — Contributions établissements	98 300 $
Achats en commun — Intérêt dépôt de garantie	12 760 $
Autres — Intérêts	421 349 $
— Appropriation nette des soldes du fonds	1 705 186 $
Total	**2 608 490 $**
Grand total	**4 968 662 $**

Solde des fonds au 31 mars 1982	
Exploitation CSSSO	58 065 $
Achats en commun	29 371 $
Immobilisations CSSSO	85 925 $
Immobilisations et équipements des CH	219 482 $
Immobilisations des établissements de services sociaux	313 967 $
Équipements des établissements de services sociaux	69 651 $
Location espaces — secteur santé	92 167 $
Location espaces — secteur social	177 383 $
Ambulance	188 408 $

N.B. : L'état de placement en actifs immobilisés n'est pas inclus au tableau ci-dessus.

Montants autorisés par établissement suivant les différents programmes pour l'année financière du 1er avril 1981 au 31 mars 1982

Nom et catégorie des établissements	1 000 000 $ et moins	250 000 $ et moins	Équipement secteur social	Location d'espaces	Total
Centres hospitaliers					
Régional de l'Outaouais	41 950			37 929	79 879
Des Laurentides	493 728		2 605		496 333
Pierre-Janet	33 345				33 345
Maniwaki	46 600			6 600	53 200
Notre-Dame de Ste-Croix	613 648				613 648
Buckingham	6 027				6 027
La Pietà	497 046		30 000		527 046
Gatineau Memorial	22 620				22 620
Communautaire du Pontiac	62 695				62 695
Gatineau	2 833				2 833
Inventaire équipements surveillance électronique	3 500				3 500
Total	**1 823 992**	**N/A**	**32 605**	**44 529**	**1 901 126**
Centre de services sociaux de l'Outaouais	**N/A**	**46 166**	**8 840**	**229 457**	**284 463**
Centres d'accueil					
Foyer du Bonheur		73 462	25 102		98 564
Côme Cartier		5 554	3 625		9 179
Manoir Sacré-Coeur		15 092	2 735		17 827
Ste-Anne		72 869	2 290		75 159
Foyer Père Guinard		3 015	7 000		10 015
Pavillon du Parc		16 777	69 455	166 073	252 305
Pavillon Jellinek		64 548	2 480		67 028
Le Petite-Nation		10 195	2 925		13 120
Gatineau		12 344	3 815		16 159
Buckingham		7 823	3 685		11 508
Gracefield		7 500	3 305		10 805
Les Jeunes de l'Outaouais		36 712	210 000	94 581	341 293
Pontiac			1 905		1 905
Manoir St-Joseph			2 735		2 735
Total	**N/A**	**325 891**	**341 057**	**260 654**	**927 602**
CLSC					
Pontiac			3 253	45 817	49 070
Petite-Nation			5 515	50 513	56 028
Vallée de la Gatineau		1 500	2 760		4 260
Vallée de la Lièvre		2 000	2 695	77 953	82 648
Grande-Rivière			2 825	66 565	69 390
Hautes-Laurentides			2 620	77 462	80 082
Hull			35 969	120 381	156 350
Draveurs			2 884	58 534	61 418
Moulin			2 810	76 148	78 958
Désert			2 820	42 510	45 330
Total	**N/A**	**3 500**	**64 151**	**615 883**	**683 534**
Grand total	**1 823 992**	**375 557**	**446 653**	**1 150 523**	**3 796 725**

Services des communications

Conseil de la santé et des services
sociaux de l'Outaouais

4, rue Georges-Bilodeau
HULL (Québec)
J8Z 1V2
(819) 770-7747